

CARTA DE SERVICIOS BIBLIOTECA GENERAL

MINISTERIO DE INDUSTRIA Y TURISMO

2023-2026



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA
Y TURISMO

SUBSECRETARÍA DE INDUSTRIA,
Y TURISMO
SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

S.G. DE DESARROLLO NORMATIVO,
INFORMES Y PUBLICACIONES

BIBLIOTECA GENERAL



CARTA DE SERVICIOS

BIBLIOTECA GENERAL

MINISTERIO DE INDUSTRIA Y TURISMO
2023-2026



ÍNDICE

1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y SERVICIOS	3
1.1 Datos identificativos y fines.....	3
1.2 Recursos materiales e instalaciones	3
1.3 Servicios prestados.....	5
1.3.1 Relación de servicios prestados	5
1.3.2 Publicaciones	5
1.3.3 Servicios en línea	6
1.3.4 Préstamo.....	6
1.3.5 Adquisiciones.....	6
2. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS.....	7
2.1 Derechos constitucionales	7
2.2 Derechos genéricos	7
2.3 Derechos específicos	8
3. FORMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN	9
4. NORMATIVA	10
5. QUEJAS Y SUGERENCIAS	11
6. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES	12
6.1 Compromisos de calidad	12
6.2 Indicadores de calidad.....	12
7. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS	13
8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.....	14
9. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.....	15
10. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA	16
11. AÑO DE PUBLICACIÓN Y PERIODO DE VIGENCIA	16

1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y SERVICIOS

1.1. Datos identificativos y fines

La Biblioteca General del Ministerio de Industria y Turismo es un centro de titularidad estatal y gestión directa del Departamento, que presta sus servicios desde 1982. En la actualidad, está adscrita a la Subdirección General de Desarrollo Normativo, Informes y Publicaciones, dependiente de la Secretaría General Técnica. Esta biblioteca está ubicada en el Paseo de la Castellana, número 160, planta 0.

Es una biblioteca especializada en las principales áreas de gestión del Ministerio al que pertenece, con la intención principal de servir la información necesaria en el desarrollo diario de la actividad del personal del Ministerio de Industria y Turismo y a investigadores externos, y lo hace por medio de la adquisición, canje y donación de obras bibliográficas que componen su fondo bibliográfico.

La mayoría de las personas usuarias de la biblioteca son personal del propio Ministerio, aunque también presta sus servicios a quienes trabajan en el Complejo Cuzco, además de estudiantes, personas investigadoras y resto de la ciudadanía.

La biblioteca forma parte de la red de Bibliotecas de la Administración General del Estado (BAGE), del Comité de Documentación Energética (CDE) y del Catálogo de las Bibliotecas Especializadas de la Administración General del Estado (BIBLESPAGE).

1.2. Recursos materiales e instalaciones

Colecciones

Su colección bibliográfica está formada por más de 58.000 monografías, informes y estadísticas relacionadas con la actividad del Departamento, y más de 1.000 títulos de revistas, 95 de las cuales continúan publicándose periódicamente. De éstas, un 80 por ciento son accesibles en soporte electrónico.

La Biblioteca cuenta, además, con una colección de acceso directo en sala, formada por obras de referencia y otras publicaciones de consulta frecuente en relación con las materias objeto de las funciones del Ministerio y de otras materias necesarias para la gestión diaria del trabajo

ministerial. Esta colección se puede consultar en la sala de lectura.



Sala de consulta de la Biblioteca General del MINCOTUR

Bases de datos

Asimismo, la Biblioteca permite acceder a otros recursos como bases de datos de información industrial, comercial, económico-empresarial, jurídica y estadística. Estos recursos están disponibles para el personal del Ministerio.

Fondo antiguo

El fondo antiguo, de especial interés para quienes investigan y estudian la historia de los procesos industriales, está compuesto por las colecciones del Consejo Superior de Industria, de gran valor histórico, que incluye obras de los siglos XIX y XX (incluyendo ejemplares únicos, en muchos casos), y la colección procedente de la Biblioteca de la antigua Dirección General de Artesanía y Artes Decorativas, fondo altamente especializado en artesanías y artes decorativas.

1.3. Servicios prestados

1.3.1. Relación de servicios prestados

- Información sobre los fondos bibliográficos y recursos electrónicos que forman la colección de la biblioteca y acceso al catálogo a través del sitio web de la biblioteca <https://www.mincotur.gob.es/es-es/servicios/Documentacion/Biblioteca> y de los ordenadores situados en la sala de consulta.
- Información sobre fuentes documentales y acceso a revistas y bases de datos relacionadas con los ámbitos de actuación del Ministerio.
- Atención de consultas bibliográficas presenciales, telefónicas o mediante correo electrónico.
- Actualización permanente del catálogo de la biblioteca.
- Acceso a Boletín de novedades bibliográficas en línea y en papel.
- Acceso a Boletín de sumarios de revistas en línea y en papel, que recoge artículos especializados de interés disponibles en revistas y otras publicaciones.
- Acceso a reglamentos y normas técnicas del Ministerio, en línea y en papel.
- Acceso a publicaciones estadísticas nacionales y extranjeras, elaboradas por organismos internacionales.
- Préstamo de obras en la sala de consulta.
- Préstamo interbibliotecario.
- Servicio de circulación de revistas especializadas para personal del Ministerio.
- Atención de sugerencias de compra de fondos bibliográficos.
- Programa formativo sobre los recursos suscritos por la biblioteca para el personal del Ministerio.
- Bookcrossing, servicio de intercambio gratuito de libros en la biblioteca del Ministerio.

1.3.2. Publicaciones

La Biblioteca difunde su catálogo a través de las siguientes publicaciones:

- Boletín de novedades bibliográficas (trimestral).
- Boletín de sumarios de revistas (trimestral).
- Bibliografías temáticas sobre materias de interés relacionadas con las áreas de especialización de la biblioteca.

1.3.3. Servicios en línea

- Accesibles para el público en general a través de la página web del Ministerio:
<https://www.mincotur.gob.es/es-es/servicios/Documentacion/Biblioteca>
 - Catálogo de la biblioteca.
 - Boletín de novedades bibliográficas.
 - Boletines de sumarios de revistas.
- Accesibles a través de la intranet para el personal del Ministerio:
<https://roseta.mityc.age/servicios/servicios-documentales/Biblioteca>
 - Consulta de bases de datos.
 - Acceso directo a revistas electrónicas.
 - Sugerencias y peticiones de compra de libros o suscripción a revistas.

1.3.4. Préstamo

- Préstamo de los documentos del fondo bibliográfico para el personal del Complejo Cuzco, exclusivamente. El plazo de devolución es de treinta días laborables, prorrogables por quince días siempre que el libro no haya sido reservado por otro usuario. Quedan excluidas del préstamo las obras de referencia y las publicaciones periódicas, así como cualquier obra que la biblioteca considere no prestable por razones de uso y/o conservación.
- Préstamo interbibliotecario. Tiene como objetivo proporcionar al personal del Ministerio los documentos que no se encuentren en la biblioteca. Igualmente, facilita a otras instituciones externas el acceso a los fondos de esta biblioteca.

1.3.5. Adquisiciones

La Biblioteca actualiza continuamente sus fondos mediante la adquisición de monografías, nuevas suscripciones a revistas (tanto en formato papel como electrónico) y a bases de datos especializadas en información jurídica, empresarial y de actividades económicas. También recibe mediante canje o donativo un importante número de revistas.

Las adquisiciones de libros son sometidas a un proceso previo de evaluación y selección, y más tarde difundidas para su conocimiento a través de los instrumentos de información bibliográfica elaborados por la biblioteca.

La biblioteca también ejerce la labor de identificación de bibliografía que pueda ampliar los conocimientos del personal del Departamento. La adquisición de bibliografía se hace contando con la opinión experta del personal del Departamento.

2. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias de la Biblioteca General del Ministerio de Industria y Turismo tienen los siguientes derechos:

2.1.Derechos constitucionales

- Los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho (artículo 44.1 de la Constitución Española).
- Todos los españoles tendrán el derecho de petición individual y colectiva, por escrito, en la forma y con los efectos que determine la ley (artículo 29.1 de la Constitución Española).

2.2.Derechos genéricos

- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones (artículo 13.e) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente (artículo 13.f) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes (artículo 13.i) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- A relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas (artículo 14) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos (artículo 3).
- Al acceso y a la confidencialidad de los datos personales que consten en los ficheros de la biblioteca, reconocido por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

2.3.Derechos específicos

- A recibir una atención eficiente y correcta por parte del personal de la biblioteca.
- A la prestación de los servicios de la Biblioteca del Ministerio durante períodos de tiempo y horarios orientados a satisfacer, en la mayor medida posible, las necesidades de quienes la utilizan.
- A recibir información y asesoramiento profesional adecuado, tanto en la localización de fondos físicos o electrónicos, como de los servicios que se prestan en la biblioteca.
- A acceder a los fondos y a su reproducción de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.

3. FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Quienes utilizan los servicios de la biblioteca pueden colaborar o participar en la mejora de los servicios a través de los siguientes medios:

- Sugerir o solicitar la adquisición de libros o la suscripción a nuevas revistas, mediante el formulario disponible en la intranet del Ministerio o mediante correo electrónico.
- Expresar su nivel de satisfacción con los servicios ofrecidos por la biblioteca, mediante la encuesta de satisfacción disponible en la sala de consulta y en la intranet del Ministerio, u otros medios.
- Formular quejas y sugerencias, conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.

4. NORMATIVA

- Constitución Española de 1978.
- Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 16/1985, de 25 de junio, de Patrimonio Histórico Español.
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas.
- Ley 39/2015, de 1 octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- Real Decreto 998/2018, de 3 de agosto, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- Real Decreto 829/2023, de 20 de noviembre, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales.
- Resolución de 11 de diciembre de 2021, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se aprueban directrices para la aplicación de los programas del marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio.

5. QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios podrán formular sus quejas o sugerencias:

- Presencialmente, en la Unidad de Quejas y Sugerencias, situada en la Calle Panamá 1, 28071 Madrid y/o en el Registro General de este Ministerio, situado en el Paseo de la Castellana 162, 28071 Madrid, utilizando el formulario de quejas y sugerencias disponible.
- A través del formulario disponible en la web del Ministerio:
<https://www.mincotur.gob.es/es-ES/servicios/AtencionCiudadano/Paginas/quejas-sugerencias.aspx>
- Por correo electrónico y por correo postal, dirigiendo un escrito firmado a la Unidad de Quejas y Sugerencias, calle Panamá 1, 28036 Madrid.
- En los lugares previstos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Recibida la queja o sugerencia, la unidad responsable de la gestión de las mismas informará al interesado de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 días hábiles.

El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja o sugerencia.

Si, transcurrido el plazo establecido, no hubiera obtenido ninguna respuesta de la Administración, el ciudadano podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios del Ministerio para conocer los motivos de la falta de contestación y para que dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.

Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente, ni condicionará en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de acuerdo con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellas personas que se consideren interesadas en el mismo.

6. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

6.1. Compromisos de calidad

- Atender a las consultas bibliográficas directas, en la sala de consulta, en un tiempo inferior a 30 minutos desde su solicitud.
- Dar respuesta en un plazo máximo de 3 días hábiles desde su recepción, a las peticiones de información bibliográfica recibidas a través de teléfono, correo electrónico o postal.
- Realizar el servicio de préstamo para el personal del Ministerio en un plazo máximo de 24 horas desde la recepción de su solicitud, atendiendo a sus necesidades de información.
- Servir las peticiones directas de fondos en la sala de consulta en un tiempo máximo de 30 minutos desde su solicitud.
- Difusión de un Boletín de novedades bibliográficas de forma trimestral.
- Difusión de un Boletín de sumarios de revistas de forma trimestral.

6.2. Indicadores de calidad

- Porcentaje de consultas bibliográficas directas atendidas en la sala de consulta en un tiempo inferior a 30 minutos desde su solicitud.
- Porcentaje de peticiones de información bibliográfica recibidas a través de teléfono, correo electrónico o postal, respondidas en un plazo no superior a 3 días hábiles desde su recepción.
- Porcentaje de préstamos para el personal del Ministerio atendiendo a sus necesidades de información realizados en un plazo máximo de 24 horas desde la recepción de su solicitud.
- Porcentaje de peticiones directas de fondos en la sala de consulta servidas en el plazo máximo de 30 minutos desde su solicitud.
- Número de Boletines de novedades bibliográficas difundidos de forma trimestral.
- Número de Boletines de sumarios de revistas difundidos de forma trimestral.

7 . SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS

La Biblioteca General del Ministerio de Industria y Turismo actuará en todo momento comprometida con la aplicación de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, garantizando la igualdad de género en la prestación de servicios y en la utilización de un lenguaje no sexista en sus comunicaciones a los ciudadanos y en sus modelos de formularios.

La biblioteca dispone de medidas para facilitar el acceso de personas con discapacidad.

La biblioteca prioriza la adquisición de fondos bibliográficos en soporte electrónico para una gestión sostenible.

8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Quienes consideren que haya un incumplimiento de alguno/s de los compromisos de calidad asumidos en esta Carta de servicios, podrán formular sus reclamaciones a la unidad responsable de la Carta (Subdirección General de Desarrollo Normativo, Informes y Publicaciones), indicando el compromiso que se considera no cumplido, que lo elevará al Secretario General Técnico, quien, en el plazo máximo de un mes, informará al ciudadano sobre las medidas de mejora a aplicar para que no se vuelva a producir dicho incumplimiento.

Las reclamaciones por incumplimiento de compromisos establecidos en la Carta, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

9. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Biblioteca General del Ministerio de Industria y Turismo
Paseo de la Castellana, 160, Planta 0. 28046 Madrid – España

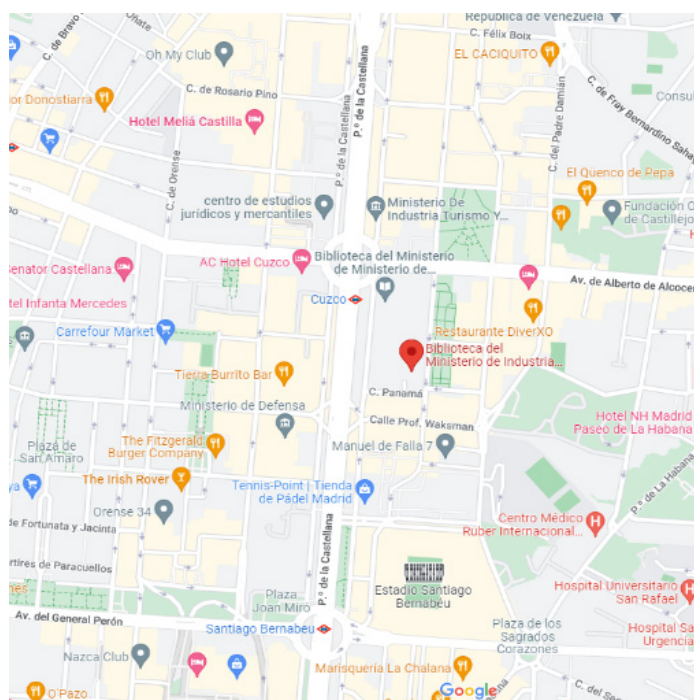
- **Horario de atención al ciudadano:** lunes a viernes 9 a 14,30 horas. Cualquier cambio en calendario u horario de atención se publicará en la web de la biblioteca.
- **Teléfono:** 913495063/913494972.
- **Correo electrónico:** bibliotecaind@mincotur.es
- **Información a través de la web de la biblioteca:**

<https://www.mintur.gob.es/es-es/servicios/Documentacion/Biblioteca/Paginas/Biblioteca.aspx>

- **Sede electrónica del Ministerio de Industria y Turismo:**

<https://www.mincotur.gob.es/es-es/servicios/AtencionCiudadano/Paginas/AtencionCiudadano.aspx>

- **Acceso:** el acceso a la sala de consulta es gratuito y libre.
- **Dónde estamos:** Paseo de la Castellana, 160, Planta 0



Línea 10, estación Cuzco.



5 (Puerta del Sol – Estación de Chamartín)

11 (Plaza de Cuzco – Barrio Blanco)

27 (Glorieta de Embajadores – Plaza de Castilla)

40 (Tribunal – Alfonso XIII)

147 (Plaza de Callao – Barrio del Pilar).



Estación 156 y 157 (Plaza de Cuzco).

10. RESPONSABLE DE LA CARTA

Subdirección General de Desarrollo Normativo, Informes y Publicaciones

Paseo de la Castellana, 160, Planta 7ª. 28046 Madrid

Teléfono: 913494971 / 913494012.

Correo electrónico: bibliotecaind@mincotur.es

11. PUBLICACIÓN Y VIGENCIA

Año de publicación: 2023.

Periodo de vigencia: 3 años desde su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

NIPO: 112-23-050-3 (en línea)



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA
Y TURISMO

SUBSECRETARÍA DE INDUSTRIA,
Y TURISMO
SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

S.G. DE DESARROLLO NORMATIVO,
INFORMES Y PUBLICACIONES
CENTRO DE PUBLICACIONES

C/ Panamá 1, 28036 Madrid
www.mintur.gob.es